出品:创业最前线

7月8日消息,黑猫投诉平台上一条关于转转的投诉"采货侠售卖有质量问题的手机,不予售后"引起了创业最前线的注意。

该匿名消费者表示,其在2022年6月16日于采货侠购买了一部华为mate30pro 8 1 28黑色手机,在6月19日签收,签收后开箱验机时发现手机主板变形且有断裂,主板维修痕迹明显(有视频为证)手机前置摄像功能异常,却不太灵敏。随即进行了售后申请退回,于是平台通过售后申请将手机召回,而平台在收到手机后以前置摄像头不照相为由拒绝售后,在6月26日时退回消费者,消费者本人又拆机验货发现确定手机前摄像头可以拍照,随即联系了石家庄本地售后人员继续申请售后,平台却以过时效为由拒绝售后。购入手机后,消费者一直在申请售后中从未间断,并无过时效之说,并在各个环节都有拍摄视频照片为证。

据黑猫投诉

平台信息,投诉后双方进行了沟通,7月11日消费者反馈称平台联系其表示补偿50元来解决问题,但被消费者严词拒绝,而该投诉却在7月13日显示转转客服中心申请完成投诉,消费者13日当日就回复,平台未予其联系,继续要求平台召回手机,并且退款。

截至发稿,该投诉的最新消息停止在消费者7月14日补充投诉信息,转转方并未任何回复。

1/4



除此之外,当我们在黑猫投诉平台搜索转转时,发现关于转转的投诉累计超49000条,投诉内容包括不限于售卖盗版商品、售后服务质量差、平台不作为、账号无故封禁等等。

据天眼查信息显示,转转是58集团 旗下的个人闲置交易平

台,并针对二手手机交易,设立了"转转优品

" 自营业务,为C2C交易提供平台验机与验机质保等服务,以解决二手3C的交易信任问题。

转转

, 所属北

京转转精神科技有

限责任公司,成立于2017年,其法

人兼董事长姚劲波为其疑似实际控制人、最终受益人,总股权比例36.36%。



目前,转转已历经5轮融资

, 总融资额超10.8亿美元, 其中不乏腾讯投资、小米集团等投资机构。

资历目	15						京市日全省州市市 ◆ 天駅 賞
序号	披露日期	交易金額	融資轮次	信備	tt:91	投资方	新闻来源
1	2021-06-17	1亿美元	D#S		20	小米集团 肉碱投资 級为资本	36個時時完成1亿美元D1轮融 语,小米競技、5月MAU达4800 万
2	2021-04-02	3.9亿美元	CNE	9	28	大湾区共同家园发展基金 青蜓基金	「转转集团」获3.9亿美元融资。 收入连续3年实现副倍增长
3	2020-05-06	未披露	战略合并	*	88	挑歌机	热点 转转合并找载机 合并后集 团估值超18亿美金
4	2019-09-11	3.9亿美元	948	S	10	58開城 勝民投資 徵木克本 诺理包投	转转完成3亿美金融资,CEO费 练: 活下去
5	2017-04-18	2亿美元	ANC			腾讯投资	转转期资2亿美金,姚勋波却说公 可不差钱,只为交盟友

转转董事长姚劲波曾在接受36氪

专访时表示,"二手这件事除了生意上的机会之外,是有另一个层面的意义的。比如它能连接人和人,能有一些'感性'层面的影响。再比如它有机会帮助中国进入一个更循环更环保的社会。'这跟有没有一个好的产品是很有关系的。中国的电商能起来,和淘宝有很大的关系。中国的二手能够起来,我希望是因为转转。'"

据《2021中国闲置二手交易碳减排报告》显示,中国二手闲置物品交易规模,预计202

5年将达

到近3万亿元。

其中2020年二手电商的交易规

模达到3745.5亿元,同比增长

44%。2020年我国在线二手交易用户规模超过1.8亿人次。

但在现实的二手交易中,绝大部分C端用户对于产品是不具备分辨真假的能力的,因此,二手电商平台能否为用户提供高价值的服务成为了俘获用户的关键,就目前市场状况来看,二手电商行业痛点明显,用户信任问题成为老大难。各大二手电商平台要想在这个万亿蓝海市场中稳稳地前行,就更应注重自身能力的提升和平台规范化,才能在竞争中立于不败之地。